



N 04/1446
08.12.2025

ბრძანება

1446-01-4-202512081802



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის №04/780 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის №04/780 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ (ს/ნ 205294466) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „გლობალ ტრანსპორტერს“ (ს/ნ 205294466) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „გლობალ ტრანსპორტერს“ (ს/ნ 205294466) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ



საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის N04/780 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
2. ნორმატიული რეგულირება	5
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
4. სამოტივაციო ნაწილი	10
4.1. უმოქმედობით გამოსატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა	10
4.2. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები	13
5. სარეზოლუციო ნაწილი	19

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) განცხადება, შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ (ს/ნ 205294466) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

„მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის №04/780 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2025 წლის 23 ივნისს პუმას ოფიციალური საიტიდან (puma.com) შეიძინა ჯამში 74.94 აშშ დოლარის პროდუქცია, რომლის აშშ-დან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ (ს/ნ 205294466) მომსახურებით. მომხმარებელმა 2025 წლის 27 ივნისს მიიღო შეტყობინება მისი კუთვნილი ამანათის მისამართზე მიტანის შესახებ, თუმცა ამანათი მის პირად კაბინეტში არ ასახულა. განმცხადებლის განმარტებით, მან აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს, რაზეც მიიღო განმარტება, რომ ამანათი შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ მისამართზე არ მისულა. მომხმარებელი ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას.

მომხმარებელმა 2025 წლის 14 ივლისის N01/4185 წერილით განმარტა, რომ მისი ამანათი მისამართზე აისახა მიმდინარე წლის 10 ივლისს.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მომხმარებელმა სააგენტოში 2025 წლის 14 ივლისის N01/4196 წერილით წარმოადგინა მოვაჭრის მიერ მისთვის გაგზავნილი შემდეგი სახის შეტყობინება:

„სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში თქვენ წარდგენილ განცხადებაში უსაფუძვლოდ დაგვდეთ ბრალი დაუდევრობასა და უყურადღებობაში, რამაც თითქოსდა გამოიწვია თქვენი ამანათის „დაკარგვა“. აღნიშნული ფაქტი ჩვენი კომპანიისთვის შეურაცხმყოფელი და რეპუტაციული ზიანის მომტანია. ჩვენს (კომპანიასა და მომხმარებელს) შორის გაფორმებული მომსახურების პირობების (რომელსაც დაეთანხმეთ ჩვენს ვებ გვერდზე რეგისტრაციისას) 21.4 პუნქტის (21.4. მომხმარებლის მხრიდან ნებისმიერი ტიპის ქარგონული, არაეთიკური ან შეურაცხმყოფელი ტერმინების გამოყენება, როგორც ელ-ფოსტით, ასევე ტელეფონზე, ჩათით ან თანამშრომლების მიმართ პირადად, ასევე ხმამაღალი საუბარი, ტონის აწევა, ყვირილი, დამცინავი ან ირონიული საუბარი, კომპანიისთვის ცილის წამება/დაბრალება რამაც შეიძლება გამოიწვიოს კომპანიის ან/და მისი თანამშრომლ(ებ)ის რეპუტაციული ზიანის მიყენება - გამოიწვევს მომხმარებლის სერვისის დაუყოვნებლივ და უპირობო შეწყვეტას მისი შემდგომი განუახლებლობის პირობით.) შესაბამისად მივიღეთ გადაწყვეტილება თქვენთან აღარ გავაგრძელოთ თანამშრომლობა, თქვენი პროფილი ჩვენს გვერდზე აქტიური იქნება მიმდინარე წლის 1 აგვისტომდე

ან/და ამანათის 9621091390005083861800464363048525 მიღებამდე, ამის შემდეგ პროფილი დაიბლოკება და თქვენ ვეღარ ისარგებლებთ ჩვენი მომსახურებით.“

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 10 ივლისის N02/3031 წერილით შპს „გლობალ ტრანსპორტერს“ (ს/ნ 205294466) ეცნობა მომხმარებლის განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს წერილის პასუხად მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 14 ივლისის N01/4177 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებლის შეტყობინების საფუძველზე დაიწყო ამანათის მოძიების პროცესი და აღნიშნულის გათვალისწინებით მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია, რომ ამანათი მათ მისამართზე მიტანილი არ იყო. გარდა ამისა, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის ამანათი FEDEX-მა მიიტანა 2025 წლის 10 ივლისს, რის შესახებ ინფორმაციაც იმავე დღეს აიტვირთა კომპანიის ვებგვერდზე მომხმარებლის პირად კაბინეტში. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2025 წლის 18 ივლისის N02/3154 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის №04/780 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2025 წლის 18 ივლისის N02/3154 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2025 წლის 18 ივლისს ელ-ფოსტის საშუალებით, თუმცა მოვაჭრეს ზემოაღნიშნული წერილის პასუხად სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2025 წლის 24 სექტემბრის N02/4360 წერილით საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით მოვაჭრისგან გამოთხოვილ იქნა პოზიცია მოქალაქე

განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. 2025 წლის 26 სექტემბრის N01/5733 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „გლობალ ტრანსპორტერმა“ სრულად და სათანადოდ შეასრულა დაკისრებული ვალდებულებები. მომხმარებლის ამანათი მიღებულ იქნა აშშ-ში მდებარე საწყობში 2025 წლის 10 ივლისს, რის შემდეგაც ადრესატს მიეწოდა შეტყობინება ელექტრონული ფოსტით და SMS-ის საშუალებით. ამანათი შეფერხების გარეშე გამოიგზავნა საქართველოში და ჩამოვიდა ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვადების დაცვით. იგი უვნებლად და დაუზიანებლად გადაეცა მიმღებს. გარდა ამისა, მოვაჭრე განმარტავს, რომ შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ მიმართ გამოთქმული ბრალდებები, თითქოს ის უდიერად და უპასუხისმგებლოდ ეპყრობა ამანათებს, სრულიად უსაფუძვლოა და წარმოადგენს შეურაცხმყოფელ განცხადებას, რომელიც ზიანს აყენებს კომპანიის რეპუტაციას. აღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, კომპანიამ, მომსახურების ხელშეკრულების საფუძველზე, მიიღო გადაწყვეტილება

მომავალში მომსახურების გაწევის შეწყვეტის შესახებ. მომხმარებელს შესაბამისი შეტყობინება მიეწოდა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით. ამასთან, მოვაჭრე მიუთითებს მასსა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების

პირობების 24.4 პუნქტზე, რომლის მიხედვითაც „მომხმარებლის მხრიდან ნებისმიერი ტიპის ქარგონული, არაეთიკური ან შეურაცხყოფელი ტერმინების გამოყენება, როგორც ელ-ფოსტით, ასევე ტელეფონზე, ჩათით ან თანამშრომლების მიმართ პირადად, ასევე ხმამაღალი საუბარი, ტონის აწევა, ყვირილი, დამცინავი ან ირონიული საუბარი, კომპანიისთვის ცილის წამება/დაბრალება რამაც შეიძლება გამოიწვიოს კომპანიის ან/და მისი თანამშრომლ(ებ)ის რეპუტაციული ზიანის მიყენება - გამოიწვევს მომხმარებლის სერვისის დაუყოვნებლივ და უპირობო შეწყვეტას მისი შემდგომი განუახლებლობის პირობით.“

2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კონსტიტუციის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული ასოცირების შესახებ შეთანხმება ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქვევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

კანონის 24-ე მუხლის თანახმად:

1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.
3. ისეთი კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისთვის, რომელმაც შესაძლოა არსებითად უარყოფითად შეცვალოს მომხმარებელთა მხოლოდ იმ ჯგუფის ეკონომიკური ქცევა, რომელიც საკუთარი გონებრივი ან ფიზიკური შესაძლებლობის ან/და ასაკის გამო განსაკუთრებით მოწყვლადია, გაითვალისწინება მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკური ქცევა. კომერციული საქმიანობა უსამართლოდ არ მიიჩნევა, თუ რეკლამაში მოცემული ინფორმაცია გაზვიადებულია ან პირდაპირი მნიშვნელობით არ უნდა იქნეს გაგებული.
4. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

- ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;
- ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;
- გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;
- დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;
- ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.²

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით, სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

² ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.³

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული 2020/1828 დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

³ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის №04/780 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლისთვის უტყუარი და სრული ინფორმაციის მიწოდება განსაზღვრავს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევას, იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულია თუ რა მიიჩნევა უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა თავის მხრივ იყოფა მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ საქმეში სააგენტო აფასებს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტს, რომლის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. 2005/29/EC დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. 2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ, არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. აღნიშნულ დეფინიციასთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედება შეფასდება, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC დირექტივა, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო“ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას. შემდენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის 33 არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის დიზაინს და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“ მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები. გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამაღლებული არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

როგორც აღინიშნა, ევროპული სამართლის მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი უნდა იყოს, გონივრულად კარგად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და გონივრულად ფრთხილი. აღნიშნული კონცეფცია ეფუძნება საინფორმაციო პარადიგმას, რომელსაც ეყრდნობა მთელი ევროკავშირის მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალი, იმ დანაწესიდან გამომდინარე, რომ არასაკმარისად ინფორმირებული მომხმარებელი იწვევს არაეფექტურ ბაზარს. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე ცხადია, რომ ევროპული სამართალი ერთი მხრივ ავალდებულებს მოვაჭრეს საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდებას და მეორე მხრივ იცავს იმ მომხმარებელს, რომელმაც გამოიჩინა ძალისხმევა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მოსაძიებლად და მისაღებად, და არა იმ მომხმარებელს, რომელმაც უგულვებელყო მოვაჭრის მიერ სათანადოდ მიწოდებული/ სათანადო ადგილზე განთავსებული ინფორმაცია.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის, მათ შორის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული, როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტი, ისე მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მისაღებად/აღსაქმელად დახარჯული ძალისხმევა.

როგორც საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ (ს/ნ 205294466) კუთვნილ ვებგვერდზე (ბმული: <https://getit.ge/>) განთავსებული „მომსახურების პირობები და წესები“ (შემდგომში - ხელშეკრულება) არ შეიცავს ჩანაწერს მომხმარებლის ამანათის საზღვარგარეთ მდებარე მოვაჭრის ოფისში მიღების და ჩაბარების წესის და პირობების შესახებ. აღნიშნული გარემოება განსაკუთრებულად პრობლემატურია, ვინაიდან ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების პროცესი მოიცავს საერთაშორისო მიწოდების კომპონენტს და იმ შემთხვევებში, როდესაც ამანათი ინახება ან გადაეცემა გადაზიდველი კომპანიის საზღვარგარეთ მდებარე საწყობში ან ოფისში, ბუნებრივად ჩნდება კითხვები: ვინ არის ამანათის ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირი, ხდება თუ არა მომხმარებლის ინფორმირება ამანათის მიღების შესახებ და რა ფორმით, ვის ეკისრება პასუხისმგებლობა ნივთის განკარგვაზე, დაზიანებაზე ან დაკარგვაზე მოცემულ ეტაპზე და სხვა. იმ პირობებში, როდესაც კომპანია არ აწვდის მომხმარებელს ზემოთ ჩამოთვლილ ან სხვა არსებით პირობებზე ინფორმაციას, შეუძლებელი ხდება, მომხმარებელმა წინასწარ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და სათანადოდ დააგეგმოს საკუთარ თავზე დაკისრებული ვალდებულებების შესრულება. ამასთან, აუცილებელია აღინიშნოს, რომ საერთაშორისო გადაზიდვების სპეციფიკის გათვალისწინებით, მოვაჭრის ვალდებულებაა, უზრუნველყოს გამჭვირვალე, დეტალურად გაწერილი მომხმარებლებთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების საჯაროდ ხელმისაწვდომობა, რაც მომხმარებელს საშუალებას მისცემს, წინასწარ გაიაზროს, რა ხდება ამანათის მიღებისა და განკარგვის თითოეულ ეტაპზე. შესაბამისად, მოვაჭრის „მომსახურების პირობები და წესები“ არსებითად ეწინააღმდეგება მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს, რომელიც წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთ ძირითად ფუნდამენტს და აღიარებულია როგორც აუცილებელი ელემენტი სამართლიანი კომერციული საქმიანობისთვის. სააგენტო მიიჩნევს, რომ ამანათის გაგზავნის მომსახურების შეთავაზებისას, მომსახურების არსებით მახასიათებელს წარმოადგენს ინფორმაცია მომხმარებლის ამანათის საზღვარგარეთ მდებარე მოვაჭრის ოფისში მიღების და ჩაბარების წესის და პირობების შესახებ. შესაბამისად ასეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაციის გამოტოვება მიჩნეული უნდა იქნას უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ და „გ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი არ დადებდა ხელშეკრულებას.

4.2. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებით. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მქონე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მეწარმე სუბიექტსა და ფიზიკურ პირს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის სრულყოფისა და გამარტივების წინაპირობად შეიძლება აღიქვას, მაგრამ ის მკაცრ სამართლებრივ კონტროლს საჭიროებს, რათა არ გახდეს კაბალური ხასიათის მატარებელი.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, სსკ-ის 342-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე (შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემკსები წესების დადგენა. საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, 06.10.2023 გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასაღები ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო- ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.

საქმეში არსებული მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება ხელშეკრულება ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევის შესახებ. მოვაჭრის ვებ-გვერდზე განთავსებული ხელშეკრულების ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ

იგი წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით არის შემუშავებული. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ მიერ კუთვნილ ვებ-გვერდზე განთავსებული „მომსახურების პირობები და წესები“ მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებითვის, ისინი მიიჩნევა ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა, კერძოდ, ხელშეკრულების 21.4. პუნქტი, რომლის თანახმადაც,

„21.4. მომხმარებლის მხრიდან ნებისმიერი ტიპის ჟარგონული, არაეთიკური ან შეურაწმყოფელი ტერმინების გამოყენება, როგორც ელ–ფოსტით, ასევე ტელეფონზე, ჩათით ან თანამშრომლების მიმართ პირადად, ასევე ხმამაღალი საუბარი, ტონის აწევა, ყვირილი, დამცინავი ან ირონიული საუბარი, კომპანიისთვის ცილის წამება/დაბრალება რამაც შეიძლება გამოიწვიოს კომპანიის ან/და მისი თანამშრომლ(ებ)ის რეპუტაციული ზიანის მიყენება - გამოიწვევს მომხმარებლის სერვისის დაუყოვნებლივ და უპირობო შეწყვეტას მისი შემდგომი განუახლებლობის პირობით.“

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობა უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და II. იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

ვინაიდან, კანონი ადგენს, რომ თუკი სტანდარტული პირობა ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და ამით ხელშეკრულების მეორე მხარეს ადგება ზიანი, იგი ბათილად უნდა ჩაითვალოს. აქვე, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები.

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა. კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთ შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz -ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელშეკრულებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Insitute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს

საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამოიცილონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროს“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.

სააგენტო განმარტავს, რომ ხელშეკრულების 21.4. პუნქტის პირობა არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობა წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას, შემდეგი გარემოებათა გამო:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ამასთან, კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ტ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია დებულება, რომელიც ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის სამართლებრივი დაცვის უფლებას, მათ შორის, დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, თავისი უფლებები მხოლოდ ისეთ არბიტრაჟში დაიცვას, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობით არ რეგულირდება, ან მომხმარებელს უზღუდავს შესაძლებლობას, მოიპოვოს მტკიცებულებები, ან მომხმარებელს აკისრებს მტკიცების ტვირთს მაშინ, როდესაც, კანონის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ხელშეკრულების მეორე მხარეს ეკისრება.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში, სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, მომხმარებლის ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა შეთანხმების შესაბამის შესრულებას. მოცემულ შემთხვევაში, განსახილველი დებულება წარმოადგენს სტანდარტულ

პირობას, რომელიც მომხმარებელს არ აძლევს შესაძლებლობას, იმოქმედოს თანასწორ პირობებში კომპანიასთან.

პირობის მიხედვით, მომხმარებლის მხრიდან ნებისმიერი ქარგონული, არაეთიკური, ირონიული ან დამცინავი ტერმინის გამოყენება, ხმამაღალი საუბარი, ტონის აწევა ან კომპანიის მიმართ უარყოფითი განცხადების გაკეთება წარმოადგენს საფუძველს სერვისის დაუყოვნებლივი და უპირობო შეწყვეტისთვის, მისი შემდგომი განუახლებლობის პირობით. აღნიშნული ჩანაწერით კომპანიას ეძლევა შეუზღუდავი დისკრეციული უფლება, საკუთარი შეხედულებით შეაფასოს მომხმარებლის ქცევა და ერთპიროვნულად მიიღოს გადაწყვეტილება სერვისის შეწყვეტის შესახებ, რაც არღვევს სამართლიანობის, თანასწორობისა და პროპორციულობის პრინციპებს. გარდა ამისა, დებულება რეალურად ზღუდავს მომხმარებლის სამართლებრივი დაცვის უფლებას, რადგან მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის, უკმაყოფილების ან კრიტიკული მოსაზრების გამოხატვაც კომპანიამ შეაფასა როგორც მისთვის დამამცირებელი ან რეპუტაციულად საზიანო ქცევა. ამით მომხმარებელი ფაქტობრივად კარგავს შესაძლებლობას, დააყენოს სერვისის ხარისხთან დაკავშირებული საკითხები, მოითხოვოს ხარვეზების გამოსწორება ან გამოიყენოს კანონით დადგენილი საჩივრისა და დაცვის მექანიზმები. მნიშვნელოვანია ასევე ის, რომ ასეთი პირობა სრულიად გამორიცხავს პროპორციულობის პრინციპის დაცვას, რადგან კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთან ურთიერთობის სრული შეწყვეტა არ წარმოადგენს გონივრულ და აუცილებელ ზომას იმ შემთხვევაშიც კი, თუ მომხმარებლის ქცევა შეიძლება ჩაითვალოს არამართებულად. ამრიგად, აღნიშნული პირობა არსებითად არღვევს მომხმარებლის უფლებებს, ზღუდავს მის სამართლებრივ დაცვას, აყენებს მას არათანაბარ და დაუცველ მდგომარეობაში და ეწინააღმდეგება სამართლიანი ვაჭრობისა და მომხმარებელთა ინტერესთა დაცვის ძირითად პრინციპებს.

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარე“. ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

მოცემულ შემთხვევაში, სამომხმარებლო ხელშეკრულების მხარე არის მოვაჭრე, იურიდიული პირი - შპს „გლობალ ტრანსპორტერი“ რომელიც ახორციელებს ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირებას. მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „ძლიერ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე მის მიერ ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად, ხოლო ნაკლიანი შესრულების დროს აანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 316-ე მუხლის პირველი ნაწილის შესაბამისად, ვალდებულების ძალით კრედიტორი უფლებამოსილია მოსთხოვოს მოვალეს რაიმე მოქმედების შესრულება. ყველა სამართლებრივ სისტემაში ვალდებულების შესრულება წარმოადგენს ვალდებულებითი სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ინსტიტუტს. სამოქალაქო სამართალში

ვალდებულების შესრულების მომწესრიგებელ ნორმებს ძირითადად დისპოზიციური ხასიათი აქვთ. ვალდებულების შესრულება დამოკიდებულია კონკრეტული სახის ვალდებულების შინაარსზე. ვალდებულების შესრულება ხორციელდება ვალდებულების მხარეების ნებელობითი მოქმედების შედეგად: მოვალე სთავაზობს შესრულებას, კრედიტორი დებულობს შესრულებას. ხელშეკრულების დადების მომენტიდან მხარეები ვალდებული არიან შეუდგნენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას. მათ არ შეუძლიათ ცალმხრივად თქვან უარი ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე. მაგრამ, კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევაში ხელშეკრულების მხარეს უფლება აქვს გავიდეს ხელშეკრულებიდან და უარი თქვას ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე ხელშეკრულების სტანდარტული პირობით ზღუდავს მომხმარებლის სამართლებრივი დაცვის უფლებას, ვინაიდან მომხმარებელს ემუქრება მომსახურების შეწყვეტა იმ შემთხვევაშიც კი, თუ იგი გამოთქვამს პრეტენზიას ან საჩივარს კომპანიის ქმედებაზე.

ასეთი ფორმულირება მომხმარებლისთვის ქმნის რეალურ საფრთხეს, რომ საკუთარი უფლებების დაცვის მიზნით მიმართვა შესაბამის ორგანოს ან თუნდაც პრეტენზიის გამოთქმა კომპანიასთან კომუნიკაციაში, შეიძლება შეფასდეს როგორც „ცილისწამება“, „შეურაცხყოფა“ ან „რეპუტაციული ზიანის მიყენება“, რის საფუძველზეც მოვაჭრე მიიღებს გადაწყვეტილებას მომსახურების შეწყვეტის შესახებ.

კონკრეტულ შემთხვევაში, სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც უზრუნველყოფს მოვაჭრის დისკრეციულ და შეუზღუდავ უფლებამოსილებას, მომხმარებლის ქცევის ერთპიროვნულად შეფასებისა და ამ საფუძველზე მომსახურების შეწყვეტის შესახებ გადაწყვეტილების მისაღებად, არ განსაზღვრავს ობიექტურ კრიტერიუმებს, ზღუდავს მომხმარებლის გამოხატვის თავისუფლებას და ქმნის პრევენციულ ბარიერს, რათა მომხმარებელმა თავი შეიკავოს პრეტენზიის ან საჩივრის წარდგენისგან და ფაქტობრივად ზღუდავს მომხმარებლის მიერ სამართლებრივი დაცვის მექანიზმების გამოყენებას. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის მეორე პუნქტი ადგენს მტკიცების ტვირთის განაწილებას უსამართლო სტანდარტული პირობების არსებობის შემთხვევაში, კერძოდ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეთანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება. სააგენტოს მრავალჯერადი მოთხოვნის მიუხედავად, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის სრულყოფილი პოზიცია და შესაბამისი მტკიცებულებები არ წარმოუდგენია.

ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე დგინდება, რომ ხელშეკრულების მოცემული ჩანაწერი ქმნის არასამართლიან და არათანაბარ სამართლებრივ მდგომარეობას მომხმარებლის მიმართ, არღვევს მხარეთა ინტერესთა ბალანსს, შეიცავს დისკრიმინაციულ ელემენტებს და ზღუდავს მომხმარებლის მიერ კანონის შესაბამისად დადგენილი უფლებების რეალიზებას, მათ შორის სამართლებრივი დაცვის, მტკიცებულებათა მოპოვებისა და შესაბამის ორგანოს მიმართვის უფლებას.

ამდენად, მოცემულ შემთხვევაში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ხელშეკრულების 21.4. პუნქტი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრონციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან

დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტი კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მე-3 პუნქტის „ტ“ ქვეპუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად.

5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-171 მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს შპს „გლობალ ტრანსპორტერის“ (ს/ნ 205294466) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.